



**Arriva Service s.r.o.,
Bratislavská cesta 1804, 945 01 Komárno**

2

Správa o kvalite služieb za rok 2019

**Nariadenie európskeho parlamentu a rady (ES) č.1371/2007 o právach
a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave**

Správa o činnosti z hľadiska kvality služieb za rok 2019

3

Správu vypracoval: Arriva Service s.r.o., úsek železničnej dopravy

V Komárne dňa: 29.05.2020

OBSAH

ÚVOD	4
1.ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2019	5
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality.....	5
1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality.....	7
2.INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY	8
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty	8
2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach	8
2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach	9
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov	9
2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou	10
3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV.....	10
3.1. Meškania	11
3.2. Narušenia	12
4. ODRIEKNU Tie SPOJOV	13
5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH	14
6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	15
6.1. Priama spätná väzba – ankety.....	15
6.3. Marketingové aktivity – propagácia.....	15
7. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB	16
8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU	17
8.1. Používané postupy pomoci.....	17
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci	17

ÚVOD

Spoločnosť Arriva Service s.r.o.(ďalej v texte len „Arriva“) od 1.marca 2016 prevádzkuje osobnú železničnú dopravu na vlastné komerčné riziko bez dotácií. Arriva prevádzkovala medzinárodnú osobnú železničnú dopravu na trati Praha – Trenčín - Praha do 10.12.2016 a od 11.12.2016 prevádzkuje medzinárodnú osobnú železničnú dopravu na trati Nitra – Praha – Nitra. Arriva na tejto trati vypravuje 2 páry vlakov denne.

Strategickým cieľom spoločnosti je byť moderným a efektívnym dopravcom. Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne naplňa požiadavky Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č.1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

5

Štandardy kvality, ktorými sa riadi Arriva, vychádzajú najmä zo snahy poskytnúť zákazníkom najlepší servis, dopraviť cestujúcich do ich cieľovej stanice včas a uspokojiť ich prania v čo najlepšej možnej miere.

Rozhodujúcim faktorom smerom do vnútra spoločnosti je systém a kvalita riadenia spoločnosti. K tomu je potrebné zavádzať do praxe nové metódy riadenia a zmeny v prístupoch. Základným cieľom je zvyšovanie efektívnosti, výkonnosti spoločnosti a kvality produktov.

Kvalitu poskytovaných služieb však ovplyvňujú aj iné faktory ako sú napríklad výluky železničných tratí spojené s náhradnou autobusovou dopravou, čím dochádza k meškaniu vlakov a narušeniu pravidelnosti cestovného poriadku a tým sa znemožňuje dosahovanie včasnosti vlakov.

1.2. Ovpływujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality

Výrazne sa na neplnení podieľala výluková činnosť ŽSR a to 90 % z celkového počtu ovplyvňujúcich skutočností. 0,1 % sa podieľala nehodovosť, 3,9 % to bolo zo strany Arrivy a 6% tvorili iné vplyvy, ktoré ovplyvnili nesplnenie príslušného kritéria.

2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty.

Vo vlakoch dopravcu Arriva sú cestovné informácie počas cesty poskytované zákazníkom:

- osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu
- písomnou formou: informačné plagáty, vývesky
- on-line portál: www.arriva.cz, www.arriva.sk
- informácia o polohe a pohybe vlakov on-line portál žsr: www.zsr.sk
- audio/vizuálna forma (informačné tabule, informačný palubný systém....)

8

Dostupnosť informácií cestujúcim je podporovaná službami kontaktného centra, zákaznícke volania sú vybavované podľa určených časových mier a priemerná úroveň dosiahla v roku 2019 hodnotu 97 %.

Za účelom vyhľadávania určitého vlakového spojenia majú zákazníci k dispozícii aj malý knižný cestovný poriadok. Zmeny CP sa vydávajú k stanoveným termínom, mimoriadne zmeny sa oznamujú výveskami na staniciach.

2.2. Spracovávanie požiadaviek a poskytnutie informácií na staniciach.

Pred samotnou cestou ponúkame zákazníkom na železničných staniciach informácie prostredníctvom:

- informačných tabúľ, vývesiek (plagáty, letáky...)
- vývesiek o podmienkach v medzinárodnej doprave (výňatky z prepravných podmienok a cenníkov)
- informačného elektronického systému
- behom pobytu vlaku v stanici prostredníctvom vlakového personálu

Požadované informácie sa s železničnými stanicami dojednávajú osobne, písomne, telefonicky. O plánovaných výlukách na trati, zmenách cestovných poriadkov, prípadnej náhradnej autobusovej doprave a iných mimoriadnostiach informujeme cestujúcich prostredníctvom stewardov ,pomocou oznamov na staniach, v ktorých zastavujeme a na internetovej stránke.

2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach.

Informácie o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach sa poskytujú nasledovne:

- informácie o polohe a pohybe vlakov on-line portál žsr: www.zsr.sk
- v knižnej forme cestovného poriadku
- audio/vizuálnou formou (informačné tabule na žst., informačný elektronický systém...)
- osobne prostredníctvom vlakového personálu sprevádzajúceho cestujúcich počas cesty
- písomnou formou (vlakový sprievodca, vývesky...)
- informácie o zmluvných prepravných podmienkach a tarifách sú k dispozícii vo všetkých vlakoch dopravcu Arriva a na internetových stránkach dopravcu
- on-line portál: www.arriva.cz, www.arriva.sk prostredníctvom zákazníckej linky na tel.č. +420 725 100 725; 0915 733 733

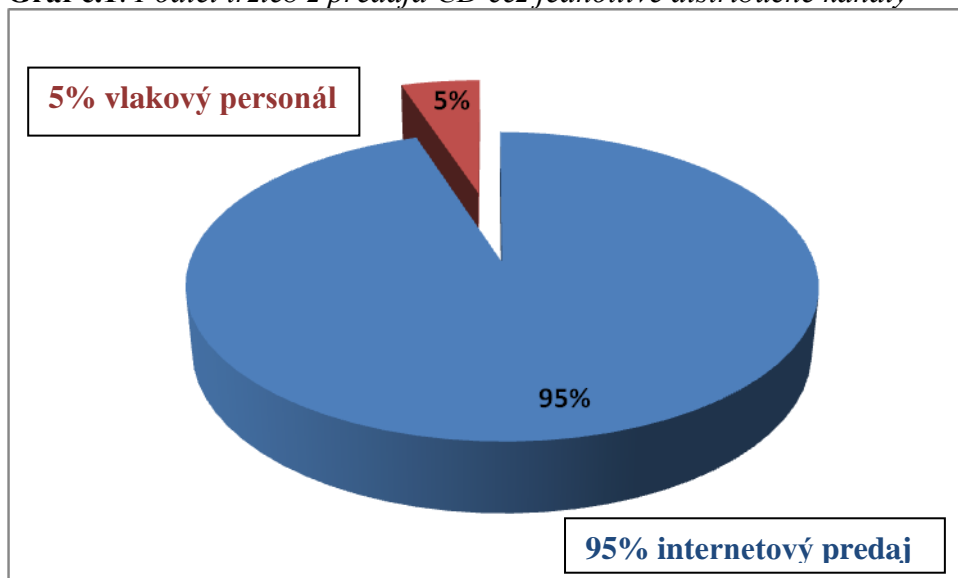
9

2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov.

Predaj cestovných dokladov je umožnený pomocou nasledujúcich kanálov:

- elektronický predaj lístkov na adrese: „listky.arrivaexpres.sk“
- elektronický predaj lístkov: e-shop na adrese „jizdenky.arriva.cz“
- provízny predaj vo vlaku obsluhujúcim vlakovým personálom

Graf č.1: Podiel tržieb z predaja CD cez jednotlivé distribučné kanály



2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou

10

Informácie o prístupnosti služieb a podmienkach prepravy pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou sú zverejnené:

- v cestovnom poriadku
- prepravnom poriadku
- informácie sú poskytované vlakovým personálom
- informácie sú poskytované telefonicky prostredníctvom infolinky +420 725 100 725, 0915 733 733
- elektronickou poštou

3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

Poskytovaním kvalitných a spoľahlivých služieb zákazníkom si plní spoločnosť Arriva jeden zo základných strategických cieľov „Zabezpečenie trvalého zvyšovania spokojnosti zákazníkov a zlepšovania výkonnosti spoločnosti“.

Pre zabezpečenie týchto cieľov je dôležité plnenie grafikonu vlakovej dopravy, predovšetkým dostupnosť, informácie, čas, starostlivosť o zákazníka, pohodlie, bezpečnosť a dosah na životné prostredie, ktoré reprezentujú zákazníkov pohľad na poskytovanú službu.

Tabuľka č.1: *Prehľad plnenia GVD podľa kategórií osobných vlakov*

Kategória vlaku	% plnenia rok 2017	% plnenia rok 2018	% plnenia rok 2019
Medzištátne vlaky	96,9	97,1	78,3

3.1. Meškania

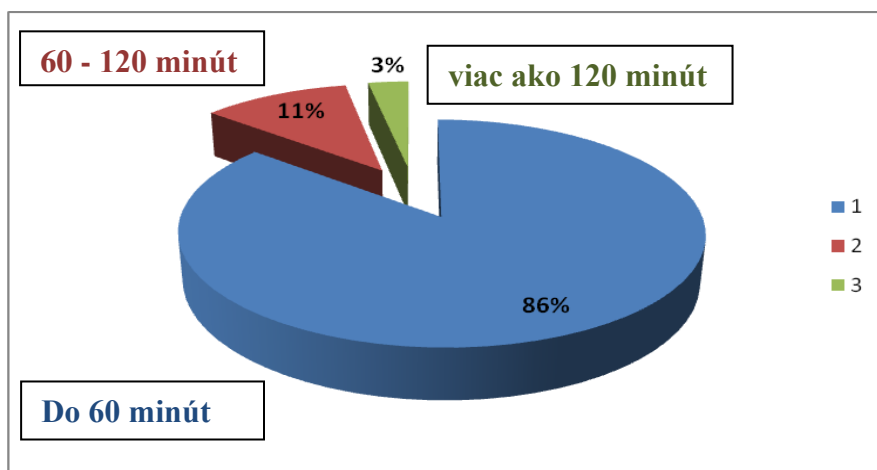
Tabuľka č.2: *Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2019*

Mesiac meškania	Na vstupe	Na výstupe	do 60 min na vstupe	60- 120 min na vstupe	viac ako 120 min na vstupe	do 60 min na výstupe	60 – 120 na výstupe	viac ako 120 min na výstupe	Na sieti ŽSR
Január	4	2	4	-	-	2	-	-	2
Február	4	-	3	1	-	-	-	-	-
Marec	9	1	9	-	-	1	-	-	1
Apríl	7	-	5	-	2	-	-	-	-
Máj	11	3	10	1	-	3	-	-	3
Jún	13	4	12	-	1	4	-	-	5
Júl	26	1	24	1	1	1	-	-	2
August	7	2	5	2	-	2	-	-	4
September	32	3	27	5	-	2	1	-	4
Október	51	1	46	4	1	1	-	-	2
November	52	5	38	12	2	5	-	-	5
December	13	3	13	-	-	3	-	-	3
sumár	229	25	196	26	7	24	1	-	31

Celkové priemerné meškanie spojov v železničnej doprave činí 21,69 %.

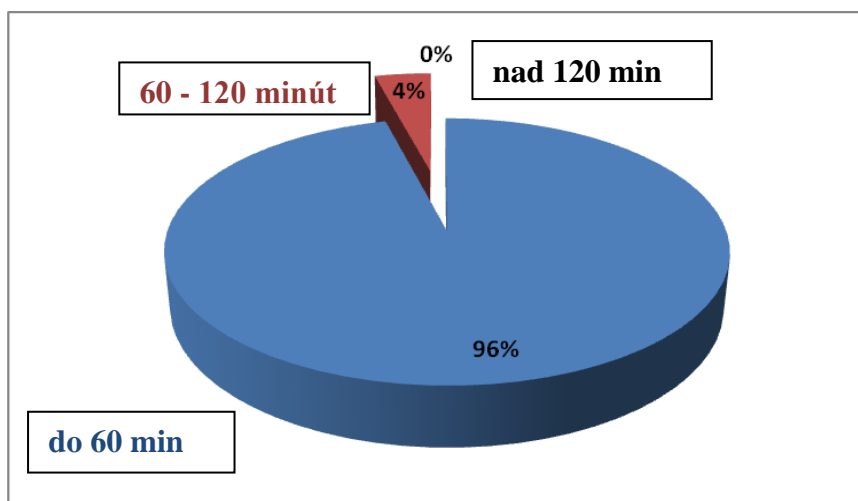
Graf č.2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2019

Meškanie na vstupe



12

Meškanie na výstupe



3.2. Narušená

V roku 2019 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za medzištátnu osobnú dopravu vo výške 78,31 %

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2019:

- výluková činnosť, predovšetkým na vstupe, výluky na českej strane v úseku Vlársky priesmyk – Uherské Hradište, kvôli ktorým bola vlaková doprava nahradzovaná náhradnou autobusovou dopravou, alebo presmerovaná na obchádzkové trate cez Veličku (CZ) a Vrbovce (SK), a Horní Lideč (CZ) – Lúky pod Makytou (SK), ktoré trvali nepretržite od septembra do konca novembra.
- Iné vplyvy, zrazenie lesnej zveri
- Nehody a mimoriadne udalosti, v roku 2019 sme zaznamenali 1 nehodovú udalosť, mimoriadne udalosti sme nezaznamenali, spoločnosť má spracované alternatívne plány a plány krízového managementu, je spracovaná smernica pre postup pri mimoriadnych udalostiach, v ktorom sú popísané plány pre mimoriadne situácie včítane konkrétnych postupov, ďalej sú spracované smernice o bezpečnosti a možných rizikách, vyplývajúcich z prevádzky železničnej dopravy.
Nehody: žst. Nitra, prevádzková porucha kat.D 3 – nedodržanie pokynov výpravcu, pri posune rozrezanie výmeny.

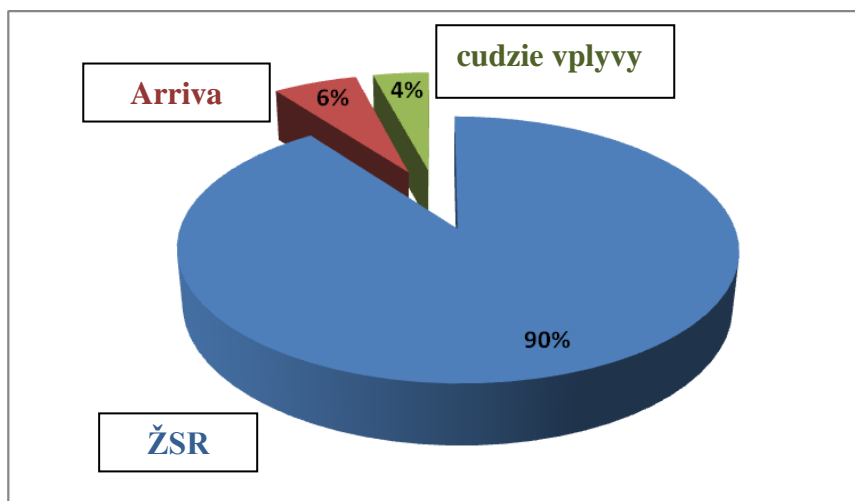
13

Tabuľka č.3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD v roku 2019

Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov	Počet minút	Podiel na celkovom meškaní z počtu	
	Vlaky Ex	Vlaky Ex	prípadov (%)	minút (%)
Arriva	2	45	6	14
ŽSR	28	164	90	52
Cudzíe vplyvy	1	107	4	34
sumár	31	316	100,00	100,00

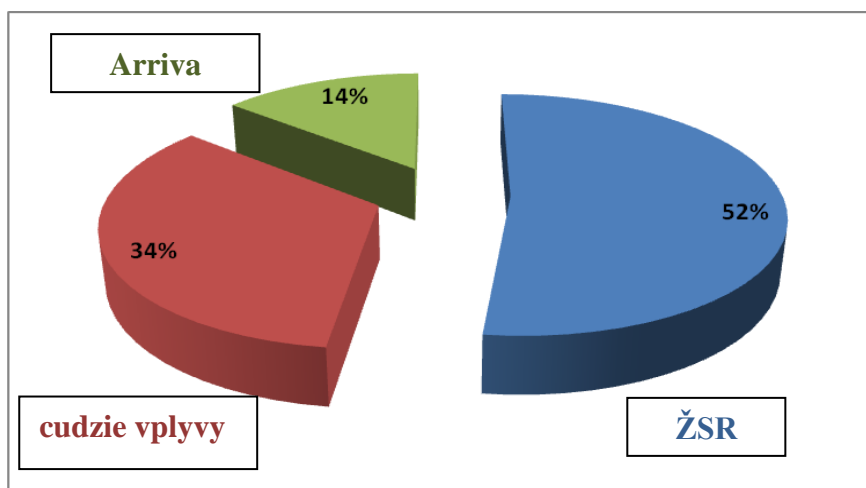
Graf č.3: Podiel zodpovednosti za narušenie GVD v osobnej doprave celkom

Počet prípadov - % podiel na celkovom meškanií



14

Počet minút - % podiel na celkovom meškanií



4. ODRIEKNUTIE SPOJOV

Kritériom je zabezpečenie ročnej miery spoľahlivosti z celkového dojednaného počtu východných vlakov a podiel (%) odrieknutých východných vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny Arrivy.

Počet prípadov rušenia (odrieknutia) vlakových spojov je vo všeobecnosti nízky vďaka opretívnemu riadeniu dispečerského aparátu, prevádzkovej zálohy a údržbárskej základni.

V prípade mimoriadností sa dokážeme o cestujúcich včas postarať zabezpečením odklonovej trasy, náhradnej súpravy alebo náhradnej autobusovej dopravy.

V medzinárodnej doprave Arriva vyplatila cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku sumu vo výške 934 eur.

5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

15

Súčasťou kvality osobnej prepravy poskytovanej dopravcom je čistota železničných koľajových vozidiel. Jednotlivé činnosti a pracovné postupy sú popísané v smernici „Čistenie vozňov“.

Súpravy sa primárne čistia v Českej republike.

Intervaly čistení:

- Prevádzkové čistenie, vykonáva sa pri každom obrate vlakov v cieľovej stanici
- Denné čistenie
- Veľké čistenie, prevádza sa raz mesačne

Vyprázdňovanie nádrží bezodpadového WC sa vykonáva v domovskej stanici súpravy spravidla každý deň. V každej motorovej jednotke jazdiacej na trase Nitra – Praha sú dva (príp.jedna)toaleta. Občasné poruchy toaliet v súpravách sú prevažne spôsobené vhadením nevhodných predmetov do toalety vinou cestujúcich, čo spôsobuje upchatie toalety a následne jej nefunkčnosť. Tieto poruchy sa vlakový personál snaží odstraňovať pri prvej príležitosti, ale väčšinou v najbližšej obratovej stanici.

Kvalita vzduchu vnútri vozidiel je zaistená tlakovým vetraním a vetraním pomocou okien.

Rozhodujúcim ukazovateľom kvality je % podiel zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu čistenia, ktorý za rok 2019 činí hodnotu: 99,9 %.

6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Cieľom spoločnosti Arriva je pravidelne získavať od svojich zákazníkov spätnou väzbou informácie o ich spokojnosti prípadne nespokojnosti s poskytovaním našich služieb cestujúcim. Od cestujúcich dostávame rôzne informácie a podnety ich hodnotením cesty našou spoločnosťou.

Zistenia a odporúčania zákazníckych prieskumov sú vyhodnocované s cieľom identifikovať slabé miesta a implementovať ich do našich úloh a programov.

6.1. Priama spätná väzba – ankety

16

V roku 2019 naša spoločnosť zrealizovala 2 ankety vo vlaku metódou dotazníkov zameraných na:

- Cestovanie v medzištátnych vlakoch – prieskum bol vykonávaný v našich medzištátnych vlakoch na území SR aj mimo neho v spolupráci s našou partnerskou organizáciou

6.2. Marketingové aktivity – propagácia

V roku 2019 naša spoločnosť realizovala propagáciu celoročne prostredníctvom internetovej stránky

7. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB

Spoločnosť Arriva má spracovanú smernicu, ktorá obsahuje postupy vybavovania sťažností, reklamácií aj s následným riešením.

Celkový počet zákazníckych podaní v roku 2019 dosiahol 29. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 75 %.

Informácie v oblasti podaní, odškodnení a pomoci sú zákazníkom k dispozícii on-line na portáli spoločnosti, u sprevádzajúceho personálu a prostredníctvom verejne dostupných informačných kanálov.

Tabuľka č.4: Podiel jednotlivých komunikačných kanálov v procese podaní

17

Forma doručenia	% podiel r.2017	% podiel r.2018	% podiel r.2019
Osobné podanie	1	-	2
Kniha sťažností	2	4	-
Elektronické podanie	12	8	26
Kritika v masmédiách, iná forma	15	12	1

Tabuľka č.5: Prehľad odškodnenia v zmysle Nariadenia 1371/2007

Obdobie	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	-	-	-
Výška odškodnenia v eurách	-	-	-

8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

8.1. Používané postupy pomoci

Sociálna zodpovednosť v podmienkách spoločnosti spočíva v snahe bezpečne a pohodlne prepraviť aj cestujúcich zdravotne postihnutých v rámci našich možností.

Pomoc zdravotne postihnutým osobám a cestujúcim so zníženou pohyblivosťou je poskytovaná v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä nariadením (ES) č.1371/2007 o právach cestujúcich v železničnej doprave.

Zákazníci si môžu nahlásiť(objednať) asistenčné služby osobne, telefonicky na čísle +420 725 100 725 a na portáli www.arriva.cz.

Doba na nahlásenie (objednanie) asistenčných služieb je 24 hodín vopred.

18

8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci

V roku 2019 sme evidovali 14 požiadaviek na asistenciu pri preprave cestujúcich so zníženou pohyblivosťou.

Tabuľka č.6: Počet zrealizovaných požiadaviek OZP

Rok	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	sumár
2017	8	4	12
2018	9	7	16
2019	8	6	14

Graf č.4: Podiel zrealizovanej prepravy OZP

